

「川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン」の策定に向けた取り組みについて



総務企画局デジタル化推進室 担当係長 福島 聡

1 なぜ、今デジタル化が求められているのか

(1)新型コロナウイルス感染症による社会変容

新型コロナウイルス感染症による影響により、社会全体でテレワークや、オンライン会議システムの急速な普及等、これまで段階的に進んできたデジタル化の流れが一気に加速した。

一方で、行政のシステムを含む社会全体のデジタル化への対応の遅れや、書面、押印、対面を前提とする働き方の抜本的な見直しの必要性が明らかになるなど、多くの課題も浮き彫りとなったところである。

このような状況を受けて、国は、令和2(2020)年12月に「デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針」(以下「基本方針」という。)を策定した。その中で、「社会経済活動全般のデジタル化を推進することは、日本が抱えてきた多くの課題の解決、そして今後の経済成長にも資する。単なる新技術の導入ではなく、制度や政策、組織のあり方等をそれに合わせて変革していく、言わば社会全体のデジタル・トランスフォーメーション(DX)が「新たな日常」の原動力となる。」とした上で、デジタル社会の目指すビジョンとして、「誰一人取り残さない、人に優しいデジタル化」を掲げた。

本市においても、この急速な社会変容に対応していくため、「行政手続のオンライン化」や、「押印廃止」、「テレワークの推進」等の取り組みについてスピード感を持って進めてきた。こうした中、市民サービスを向上させ、さらなる業務効率化を図るためには、「デジタル技術等を活用して、これまでの考え方や仕組みを変革する」いわゆる「デジタル・トランスフォーメーション(DX)」を進めていく必要があることから、本市における「デジタル社会の実現のための中長期的な方向性」及

び「重点的に取り組む事項」などを示し、取り組みを推進することを目的に、「川崎市デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進プラン」(以下「川崎市DX推進プラン」という。)の策定を進めているところである。

本稿では、「令和3年版情報通信白書」から社会のデジタル活用の現状と課題等を紹介するとともに、国の動向や、本市のこれまでのデジタル化の取り組みについてふれ、本市が、今後どのようにデジタル化を進めていくのかについて「川崎市DX推進プラン(素案)」の内容を中心に、論じていきたい。

2 社会のデジタル活用の現状と国の取り組み

(1)デジタル活用の現状と課題(令和3年版情報通信白書から)

国が取りまとめた「令和3年版情報通信白書」によると、新型コロナウイルス感染症により、外出行動の抑制や3密(密閉・密集・密接)を避けた行動が奨励される中で、さらに加速させていかなければならないことが示されている。

①インターネット利用率の推移

情報通信機器の世帯保有率をみると、携帯電話やスマートフォンなどのモバイル端末では、9割を超えている。その中でも、スマートフォンの普及が進んでおり、8割以上の世帯で保有している(図1)。

このようにスマートフォンが急速に普及し、モバイル端末によるインターネット利用が拡大している。

また、令和2(2020)年における個人の年齢階層別インターネット利用率は、13歳から59歳までの各階層では90%を超えているが、70歳以上では60%を下回っており、世代間格差がみられる状況となっている(図2)。

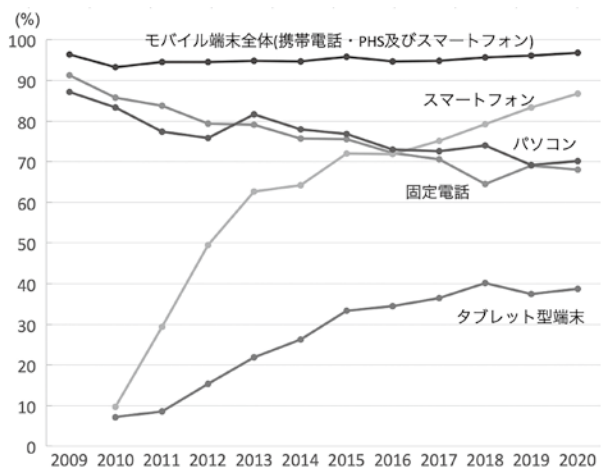


図1 情報通信機器の世帯保有率
出典：総務省「通信利用動向調査」各年版をもとに作成

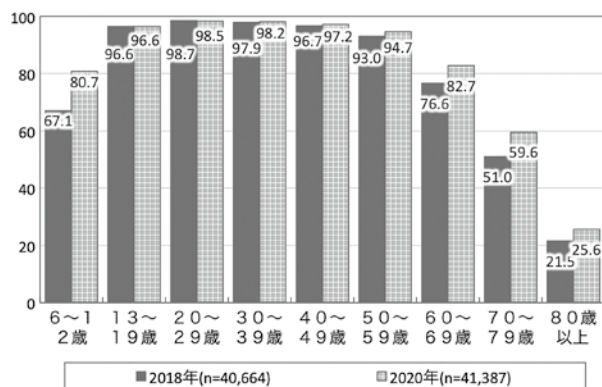


図2 年齢階層別インターネット利用率
出典：総務省「通信利用動向調査」

②公的分野におけるデジタル化の現状と課題

公的分野では、新型コロナウイルス感染症の拡大に伴い、オンラインによる行政手続きへの住民のニーズは高い状況にあるが、「電子申請できる行政手続きが限られている」、「電子申請できることを知らない」、「電子申請の使い方が複雑」等の理由からオンラインの利用が広まっていないことが指摘されている。

3 国におけるデジタル化の取り組み

国は、「基本方針」においてデジタル社会の目指すビジョンを示すとともに、強力な総合調整機能を有するデジタル庁の創設や、全国規模のクラウド移行に向けて、地方公共団体の情報システムの標準化・共通化に取り組むなどの方針を示した。

また、「デジタル・ガバメント実行計画」において、利用者中心の行政サービス改革を徹底し、「利用者から

見て一連のサービス全体が、「すぐ使えて」、「簡単」で、「便利」な行政サービスを実現することや、デジタル化の効果を最大限に発揮するためにも、「業務改革(BPR)及び制度そのものの見直しに取り組む」ことを示すなど、これまで以上にデジタル化に向けた取り組みを強化してきた。

(1)「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」の策定

総務省は、令和2(2020)年12月に「自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画」を策定した。この中で、「基本方針」に掲げるデジタル社会の実現に向けたビジョンを実現するためには、「住民に身近な行政を担う自治体、とりわけ市区町村の役割は極めて重要である」として、自治体においては、まずは、「自らが担う行政サービスについて、デジタル技術やデータを活用して、住民の利便性を向上させる」とともに、「デジタル技術やAI等の活用により業務効率化を図り、人的資源を行政サービスのさらなる向上につなげていくことが求められる。」とした。

また、「自治体の情報システムの標準化・共通化(住民記録、地方税、福祉など地方公共団体の主要な業務を処理する基幹系システムについて国の策定する標準仕様に準拠したシステムへ移行させること)」等の自治体が重点的に取り組むべき事項・内容を具体化するとともに、国による支援策等を取りまとめた。

重点取組事項	<ul style="list-style-type: none"> ○自治体の情報システムの標準化・共通化 ○マイナンバーカードの普及促進 ○行政手続のオンライン化 ○AI・RPAの利用推進 ○テレワークの推進 ○セキュリティ対策の徹底
自治体DXの取り組みとあわせて取り組むべき事項	<ul style="list-style-type: none"> ○地域社会のデジタル化 ○デジタルデバイド対策

(2)「デジタル改革関連法」の成立

令和3(2021)年5月には、少子高齢化や自然災害などの社会的な課題解決のためにデータ活用が緊要であるとして、デジタル社会の実現に向けた基本理念や施策策定の基本方針、国と自治体との責務などを定める「デジタル社会形成基本法」や、「デジタル庁設置法」、自治体の個人情報保護のルールを統一することなどを定める「デジタル社会の形成を図るための関係法律の整備に関する法律」、自治体の基幹系情報システム

の標準化・共通化を定める「地方公共団体情報システムの標準化に関する法律」など6つの法律を含む「デジタル改革関連法」が国会で成立した。

4 本市のこれまでの取り組み

(1)川崎市情報化推進プランに基づく取り組みの推進

ICT（情報通信技術）を取り巻く社会環境の変化は、行政サービスの向上や行財政運営の効率化に寄与するものであるとして、川崎市総合計画を上位計画としたICT分野の分野別計画、また、川崎市情報化施策の推進に関する規則に掲げる情報化基本計画としての位置づけを持ち、ICTの戦略的・計画的な利活用に関する方針を示した「川崎市情報化推進プラン」を平成28(2016)年3月に策定し、取り組みを推進してきた。

①基本施策1

『安心のふるさとづくり』を推進する情報化]

- 「ネット窓口かわさき」による電子申請に加え、令和3年度から、簡易版電子申請サービス(LoGoフォーム)を用いて、市民が窓口に来庁することなくオンラインで申請できる手続きを増やした。新型コロナワクチンの高齢者施設等従事者接種専用会場の接種枠予約や新生児に川崎じもと応援券(第2弾)を配布する令和3年度新生児応援事業等で活用されている。
- マイナンバーカードを利用したコンビニエンスストアでの住民票等の交付サービスでは、平成28(2016)年1月のサービス開始以降、利用件数が年々増加している。
- 市民への情報発信では、かわさきアプリやLINEによるプッシュ型情報配信を提供しているほか、オープンデータカタログサイトを開設するなどの取り組みを進めた。また、かわさきWi-Fiとして利用可能なアクセスポイントを約1,700か所整備した。

②基本施策2

『力強い産業都市づくり』を推進する情報化]

- 市ホームページや公式SNSアカウントを活用し、本市の魅力情報や施策の発信を進めた。また、コロナ禍中、「かわさきコロナ情報(動画特設ページ)」や子どもたちへの応援メッセージ動画による広報を実施するなど、新型コロナウイルス感染症の感染拡大防止や市民の不安感の払しょくを図る取り組みを進めた。
- 川崎市公式アプリ「かわさきイベントアプリ」で提供しているイベント情報をオープンデータとして提供

することで、イベント情報を掲載している民間サイトで活用されているほか、区役所等における窓口の混雑情報をリアルタイムにオープンデータ化し、民間サイトでもその情報を活用して、各区役所の混雑情報を集約して公開するなど、官民で連携した取り組みを推進した。

③基本施策3

「行財政運営の『質的改革』を推進するための情報化」

- 平成30年度に「川崎市情報システム全体最適化方針」を策定し、市税システム、区役所事務サービスシステムのオープン化及び再構築に着手した。また、福祉総合情報システム、総合防災情報システムの再構築を行った。
- 令和4年度末の竣工を予定している新本庁舎に向けて、オンライン会議やペーパーレス会議、モバイルワーク・テレワークなどの環境整備、第三庁舎の一部における無線LANの試行導入など、職員の効率的で多様な働き方に資する取り組みを進めた。

5 川崎市DX推進プランの策定に向けて

(1)川崎市DX推進プラン(素案)の公表

新しい日常に対応するためには、これまでの考え方や仕組みを大きく変えて、DXを推進していく必要があることから、本市における「デジタル化のめざす姿」、「基本的な考え方」、「重点取組事項」などを示し、取り組みを推進することを目的に、川崎市情報化推進プランの後継計画である「川崎市DX推進プラン(素案)」を令和3(2021)年11月に公表した。

川崎市DX推進プランのめざす姿

デジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現

(2)DX推進に向けた基本的な考え方

社会環境の変化や本市における課題認識、国の自治体DX推進計画等を踏まえて、次の3つの考え方を基本としてDXを推進していく。

① デジタル技術とデータを活用して、誰でも便利で使いやすい行政サービスを実現する。

② デジタル技術の活用により、市全体の業務プロセスの見直しを徹底するとともに、市役所内部の働き方・仕事の進め方の転換を図り、経営資源を行政サービスの向上に集中させる。

③ 市が率先してデジタル化の取り組みを推進することで、地域全体のデジタル化につなげる。

(3)重点取組事項

基本的な考え方をベースにして3つの施策を設定し、計画期間内で特に重点的に取り組む事業等について、めざす姿や重要業績評価指標(KPI)を定めて進行管理を行うものを「重点取組事項」として位置付けている。ここでは、その中から特徴的な取り組みを紹介する。

施策1 デジタルファーストの行政サービスの提供

- 1 行政手続のオンライン化
- 2 マイナンバーカードの利活用に向けた取り組みの推進
- 3 窓口のデジタル化
- 4 電子契約の導入
- 5 情報発信の強化

「行政手続のオンライン化」については、めざす姿を「いつでも、どこからでもスマートフォンから原則オンラインで手続ができる」として、「電子申請可能な手続(法令等によりオンライン化が困難な手続を除く約2,400手続)のオンライン化率」を「令和4年度末に100%」とすることをKPIとして設定した。

現状は11%となっており、非常にチャレンジングな目標であるが、令和4年度に導入するオンライン決済やスマートフォンを活用した公的個人認証等に対応する「高機能な電子申請システム」等を活用し、全庁一丸となって目標の達成をめざしていく。

施策2 市役所内部のデジタル化の推進

- 1 標準化・共通化への対応
- 2 テレワークの推進
- 3 デジタルの活用によるワークスタイル変革
- 4 情報セキュリティ対策の徹底
- 5 AI・RPAの利用促進
- 6 BPRの徹底

標準化・共通化への対応については、国が目標とする令和7年度末までに対象業務システムが標準化・共通化へ対応することとした。本市のような大規模自治体においては、大幅な業務の再構築や事業者の人材確保等の課題があることから、目標達成に向けて着実に取り組みを進めるとともに、「目標時期について柔軟な対応を検討すること」について、国への要望等を続けていく必要がある。

施策3 地域社会のデジタル化の推進

- 1 デジタルデバイド対策
- 2 中小企業のデジタル化支援
- 3 官民データ連携(オープンデータ)の推進

デジタルデバイド対策については、「全ての市民が

デジタル化の恩恵を受けることができる社会の実現をめざす」として、区役所等の窓口における「(仮称)デジタル支援員」の配置や、NPO法人、地域のデジタル人材、ICT関連事業者との連携や国の事業を活用したデジタル活用支援講座の実施等に取り組むとした。

6 行政のデジタル化の推進に向けて

最後に、行政のデジタル化の推進に向けて、今後どのようなことを行うべきか、私見を述べさせていただきます。

繰り返しになるが、新型コロナウイルス感染症の影響により大きく社会が変わっている。行政サービスはこれまでも時代に合わせて変化、向上してきたが、今が大きく変わるタイミングなのである。

デジタル化は、社会変容に対応した行政サービスを実現するための有効な手段である。間違っているわけではないが、デジタル化することが目的ではなく、市民、事業者のニーズにあった行政サービスを提供するためにデジタル技術やデータを活用することが求められているのである。そのため、まずは、複雑な制度や行政手続の見直し、必要のない押印や書類の添付を廃止するなどBPRを進めることが急務である。

行政が直面する課題は、システムを入れさえすれば解決するような単純なものではない。これまでと同じように、市民や事業者の声に耳を傾け、どのようなサービスが求められているのかを分析し、現場の職員とシステム所管部門の職員が対話を繰り返すことでしか答えは見つからないのである。

本市では、これまでも区役所などで、市民の利便性を向上させるために、さまざまな改善が職員の工夫により行われてきた。DXというと難しく感じるかもしれないが、このような取り組みにデジタル技術やデータを活用することが、本市におけるDXのはじめの一步なのではないかと考えている。デジタル技術とデータを活用して、「誰でも、どこでも、便利に」行政サービスを利用することができるデジタル市役所の実現に向けて、今後も取り組みを進めていきたい。

【出典】

- デジタル社会の実現に向けた改革の基本方針(内閣官房)
- デジタル・ガバメント実行計画(内閣官房)
- 自治体デジタル・トランスフォーメーション(DX)推進計画(総務省)
- 令和3年版情報通信白書(総務省)